



La certificación en la biblioteca universitaria

***Biblioteca
de la Universidad
Complutense de
Madrid***

19 abril 2005

■ **Núria Balagué Mola**
**Subdirectora del Servei de
Biblioteques de la Universitat
Autònoma de Barcelona**

Datos básicos

Servei de Biblioteques de la UAB





Universitat Autònoma de Barcelona
Servei de Biblioteques

Servicios centrales

Dirección, Unidad Técnica y de
Proyectos

Bibliotecas

Campus de Bellaterra (7)

Campus de Sabadell (1)

Unidades Docentes en los
Hospitales (4)

Calidad y Evaluación en la Biblioteca Universitaria



Universitat Autònoma de Barcelona
Servei de Biblioteques

Locales de Bibliotecas

Locales de biblioteca	12
Número de metros cuadrados	30.000
Número de plazas	4.400
Metros lineales de estantes	52.000



Universitat Autònoma de Barcelona
Servei de Biblioteques

Recursos Documentales

Monografías	900.000
Colecciones de revistas	47.000
Revistas en curso <i>(6.000 electrónicas)</i>	19.000



Universitat Autònoma de Barcelona
Servei de Biblioteques

Algunos datos de 2004

Núm. de usuarios	4.070.000
Núm. de consultas en sala	707.000
Núm. de préstamos domiciliarios	581.000



Universitat Autònoma de Barcelona
Servei de Biblioteques

Recursos Humanos

Bibliotecarios (Grupo A)	9
Bibliotecarios (Grupo B)	61
Aux & Adm (Grupos C y D)	63
Laborales (Grupo LG4)	22
Laborales (otros grupos)	4
TOTAL	159

Estudiantes becarios: 76 (25 FTE)

Calidad y Evaluación en la Biblioteca Universitaria



Universitat Autònoma



Universitat Autònoma de Barcelona

Departamentos	50
Licenciaturas	40
Diplomaturas	16
Ingenierías	11
Estudiantes	42.000
Docentes e investigadores	3.000
PAS	1.400

46.400
usuarios potenciales

Calidad y Evaluación en la Biblioteca Universitaria

Certificaciones ISO 9000 en la UAB

- Vila Universitària (octubre 1998)
<http://www.vilauniversitaria.com>
- Esc. Universitària de Turisme i Direcció Hotelera (octubre 1999)
<http://www.euturisme-uab.com>
- Servei de Biblioteques (marzo 2000)
<http://www.bib.uab.es>
- Treball Campus (diciembre 2003)
<http://treball-campus.uab.es>



ISO & Calidad & Bibliotecas



ISO en números (*diciembre 2004*)

- **146 países miembros**
- **190 comités técnicos**
 - TC 46 Information and documentation,
 - TC 176 Quality management and quality assurance
- **544 subcomités**
- **2.188 grupos de trabajo**
- **14.941 Normativas Internacionales**
(que representan un total de 531 324 páginas)

ISO 9001 & gestión del conocimiento

- Clarificación
- Transparencia
- Codificación
- Inventario
- La gestión de la calidad se basa en un proceso dinámico de adquisición y acumulación de conocimientos que generan nueva información para realizar las acciones pertinentes para la mejora de la calidad.
- La documentación generada al gestionar según la ISO 9000 representa el *know how* de la entidad

ISO 9001 & bibliotecas

- **Primeros estudios e implementaciones** (*UK, Países nórdicos, EQLIPSE: 9000 & 11620*)
- **Bib. Nacionales** (*NSW State Library Australia, Malasia, BNC Florencia, Italia*)
- **Bib. Públicas** (*Wirral, Greenwich, Medellín (COMFENALCO), Bib. Pública de Tarragona*)
- **Bib. Especializadas**
 - Parque Natural Zona Volcánica de la Garrotxa
 - Serv.información 012 Generalitat de Catalunya
 - Colegio de Abogados de Barcelona
- **Empresas** (*OCLC, VTLS, Blackswell, DOC6, Baratz,...*)

Bibliotecas universitarias

- **UK: University of Central Lancashire (1994) y University of Wolverhampton**
- **Alemania: Bibliothek der Fachhochschule Münster**
- **Holanda: Delft**
- **Bélgica: EHSAL, Faculté Warocqué de la Université de Mons-Hainaut**
- **Italia: Facoltà di Architettura de La Sapienza di Roma, Università di Camerino, Biblioteca Dipar. Scienze Statistiche de Bologna, Università degli studi di Trento**
- **Suiza: ESIG**
- **Australia: diversas universidades**
- **España: UAB (2000) y UJI (2004), EPSC, UPC (1999)**
- **México, Colombia, Argentina**
- **Malasia, Singapur, Tailandia, India**



Origen de la iniciativa

Servei de Biblioteques de la UAB

¿Quien?

- Alta dirección
- Dirección
- Personal de las bibliotecas



¿Por qué?

- Contrato-programa
- Experiencia previa
 - Grupos de mejora
 - Proyectos europeos



¿Qué?

- Todos los servicios
- Todas las bibliotecas



¿Cómo?

- Consultor externo
- Facilitador interno





Fases del proyecto

Servei de Biblioteques de la UAB

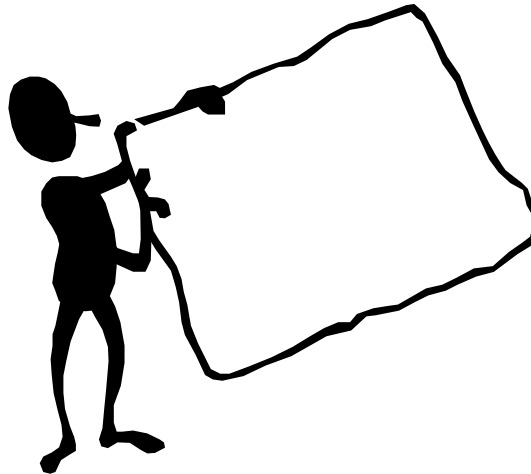
Fases del proyecto

- Set. 98 Presentación
- Oct. 98 Diagnóstico previo
- Nov. 98 Planificación
- Ene. 99 Preparación de la documentación
- Oct. 99 Implantación actividad operativa
- Nov. 99 Pre-auditoria
- Mar. 00 **Certificación ISO 9002:1994**
↓
- Mantenimiento y mejora
↓
- Abr. 03 **Certificación ISO 9001:2000**
↓
- Mantenimiento y mejora

Fases del proyecto

Presentación

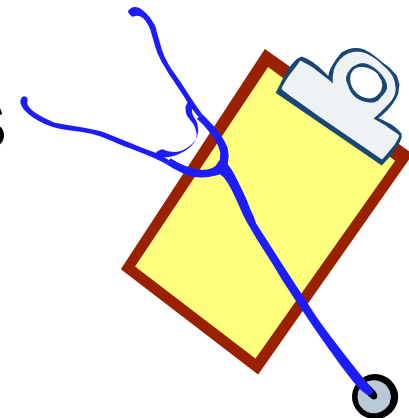
- Qué es y que no es la ISO.
- Alcance del proyecto.
- Roles.



Fases del proyecto

Diagnóstico previo

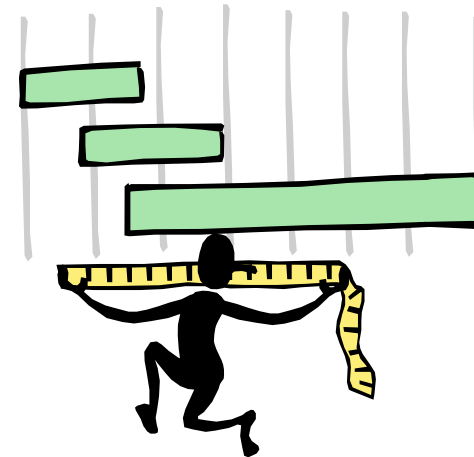
- Función calidad preexistente
- Coincidencias con los requerimientos de la Norma.
- Faltas o divergencias del funcionamiento respecto a los requerimientos de la norma.



Fases del proyecto

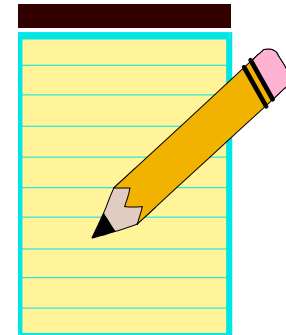
Planificación

- Relación de actividades a realizar:
 - Formación inicial.
 - Determinación de los procesos.
 - Otros.
- Equipo de trabajo:
 - Comité de calidad.
 - Responsable de calidad.
- Calendario



Preparación de la documentación

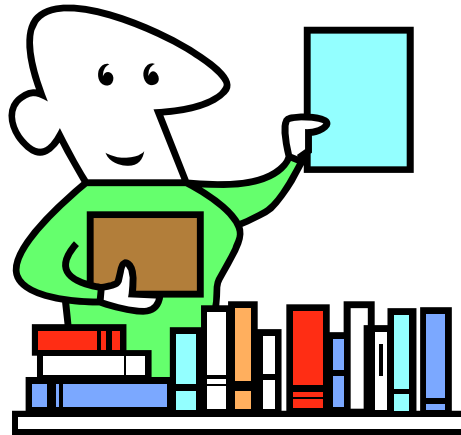
- Definir los procesos/ procedimientos a documentar:
 - los apartados de la norma.
 - las actividades de las bibliotecas.
- Asignar responsables de redacción.
- Revisar y aprobar los documentos.
- Distribuir la documentación aprobada.
- Implantar la documentación.



Fases del proyecto

Implantación de la actividad

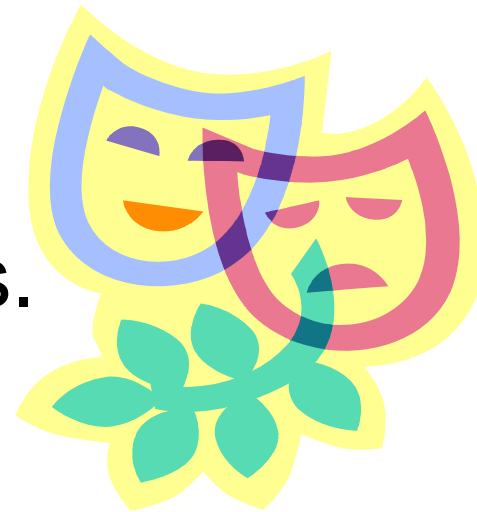
- Comunicación y motivación
- Formación
- Documentación
- Registros



Fases del proyecto

Pre- auditoria

- El ensayo general:
 - Preguntas y respuestas.
- Las no-conformidades.
- Las acciones correctivas.



Fases del proyecto

Certificación

- El contacto con la entidad certificadora.
- La auditoria de certificación.
- Las no-conformidades.
- Las acciones correctivas.
- La certificación.
- El contrato.





ACREDITAT PER ENAC

ISO 9001

Servei de Biblioteques UAB



EMPRESA CERTIFICADA
ISO 9001



CERTIFICAT

Núm. EC-0423/00

El Centre de Certificació LGAi
certifica que el sistema de qualitat
de l'empresa:

SERVEI DE BIBLIOTEQUES DE LA UAB

Direcció – Edifici N planta 1
08193 BELLATERRA, Barcelona, España

per a les activitats de:
Servei de Biblioteques,

és conforme a la norma

UNE-EN-ISO-9001:2000

Aquest certificat és vàlid fins al 22 d'abril de 2006

Cerdanyola del Vallès, 22 d'abril de 2003

Renovació i Adequació de la certificació inicial de data 6 de març de 2000

Director General

Director del Centre de Certificació LGAi



Ramon Capellades i Font

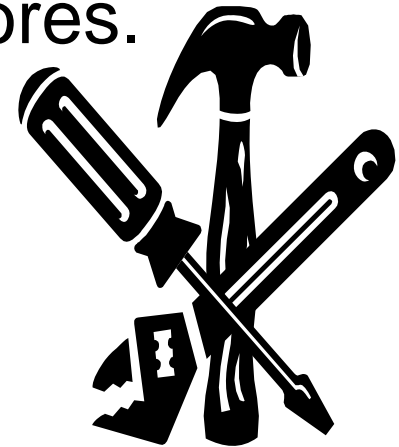
Salvador Boix Iglesias

El present certificat es considerarà vàlid sempre que es compleixin totes les condicions del contracte del qual aquest certificat forma part.

Fases del proyecto

Mantenimiento y mejora

- **Auditorías internas.**
- Informes de no-conformidades.
- Sugerencias / quejas de los usuarios.
- Evaluación continua de los proveedores.
- Revisión anual del sistema.
- Acciones correctivas y preventivas.
- Plan de mejora.
- **Auditorías externas.**





El sistema de calidad

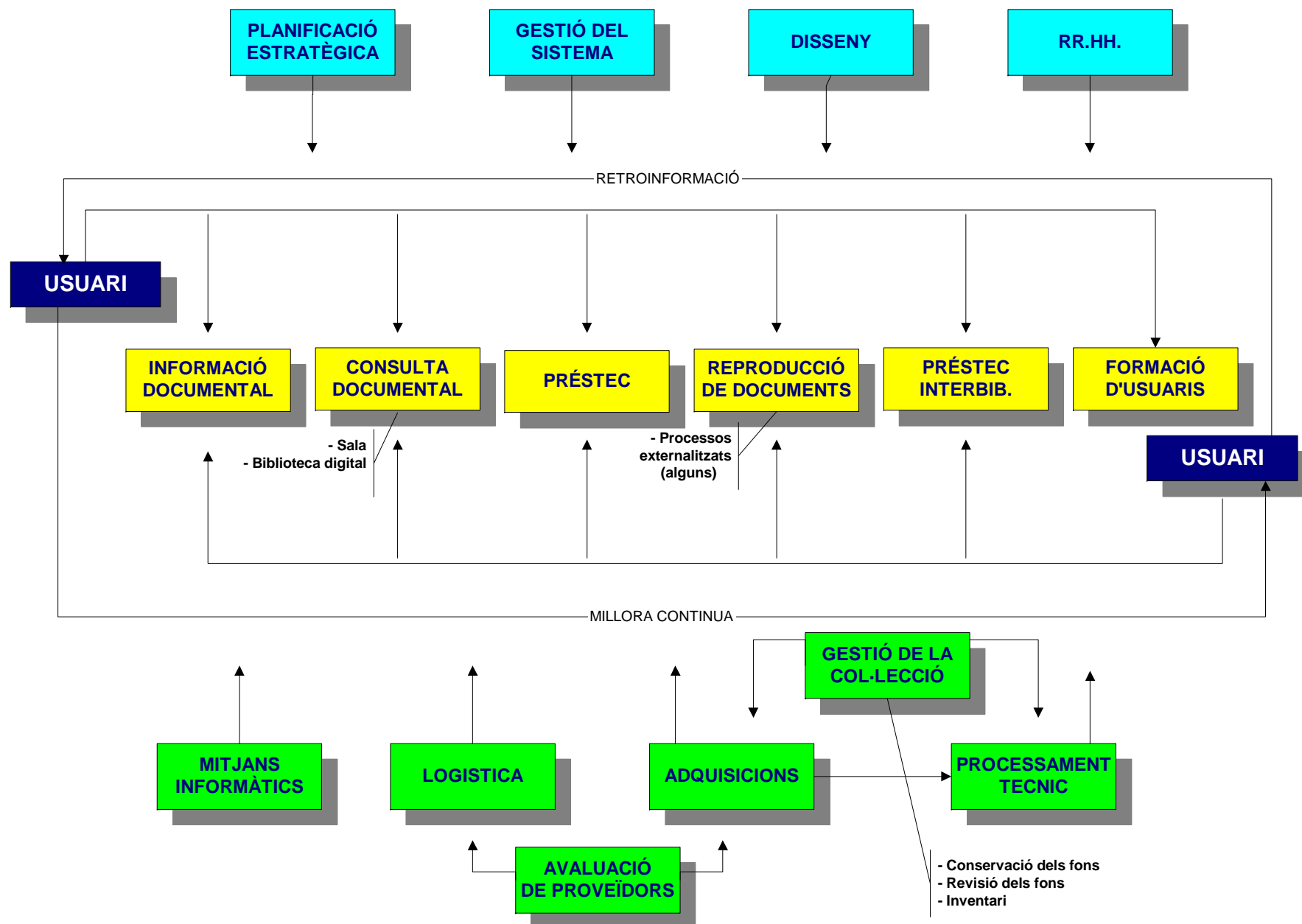
Servei de Biblioteques de la UAB

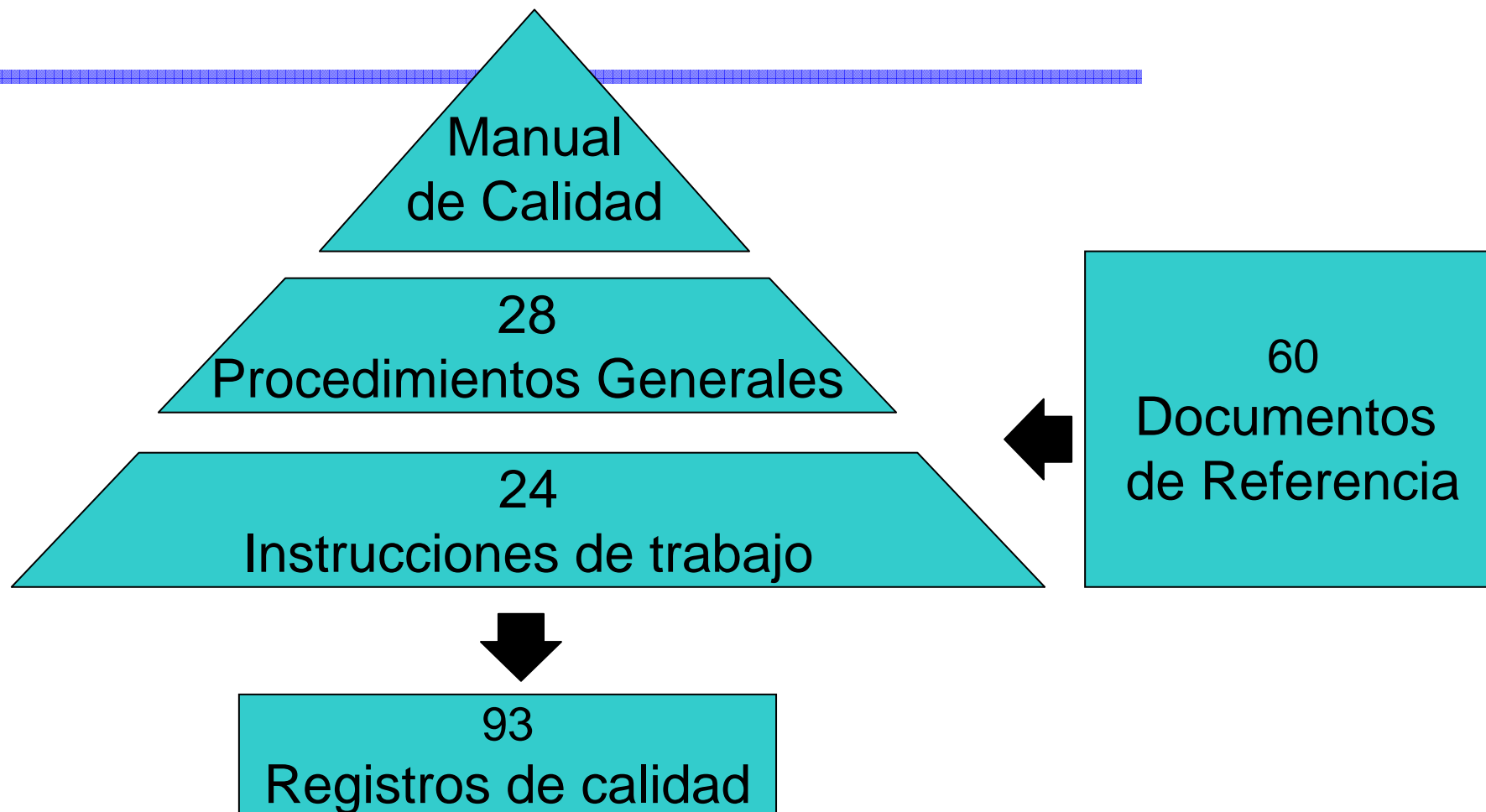
Los procesos

4 procesos estratégicos

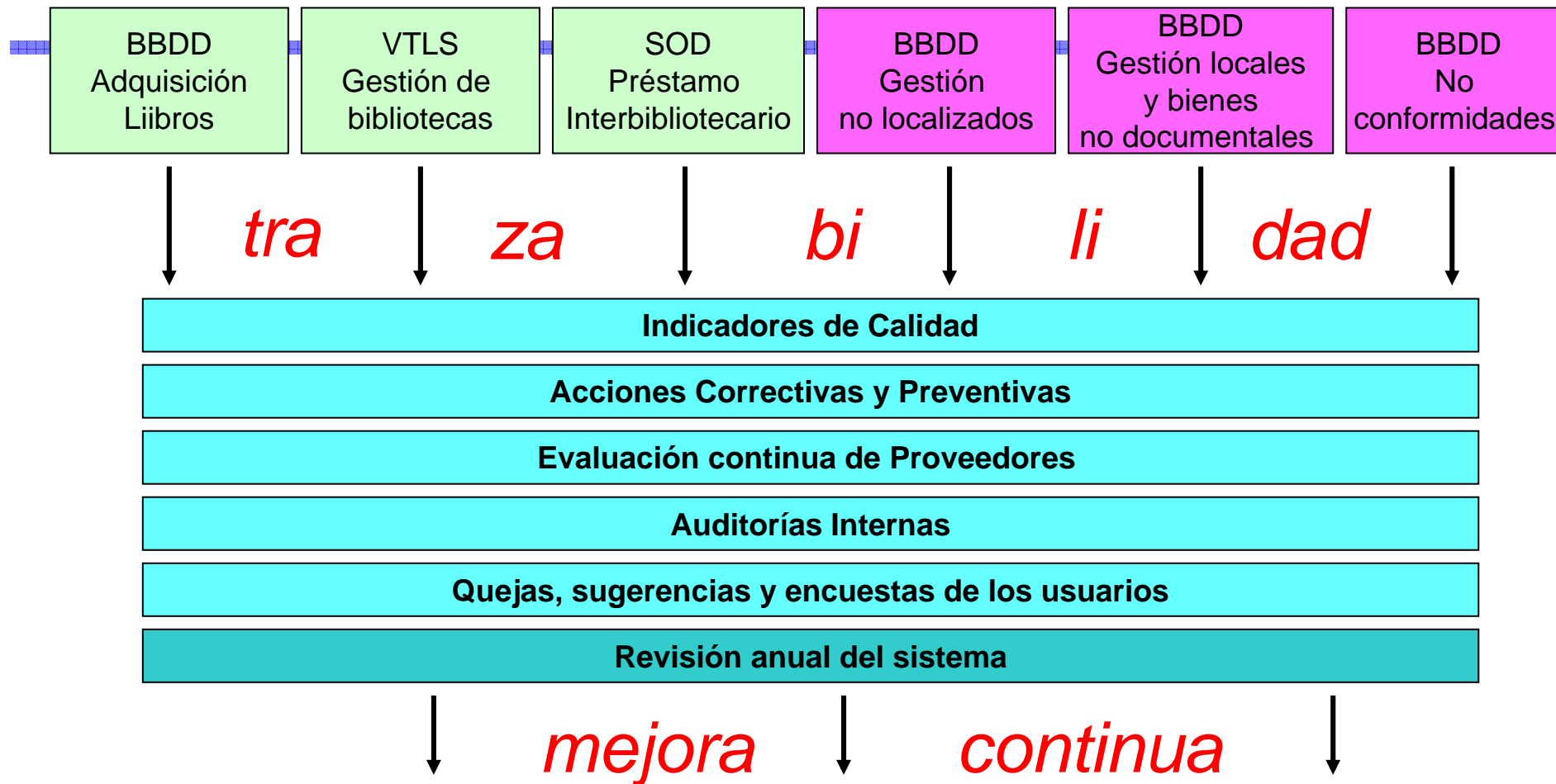
6 procesos clave

6 procesos de soporte





CARTA DE SERVICIOS



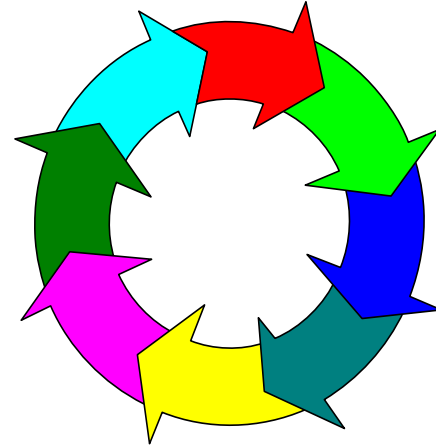


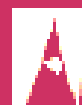
La norma, punto a punto

Servei de Biblioteques de la UAB

ISO 9001:2000

■ 4. Sistema de gestión de la calidad





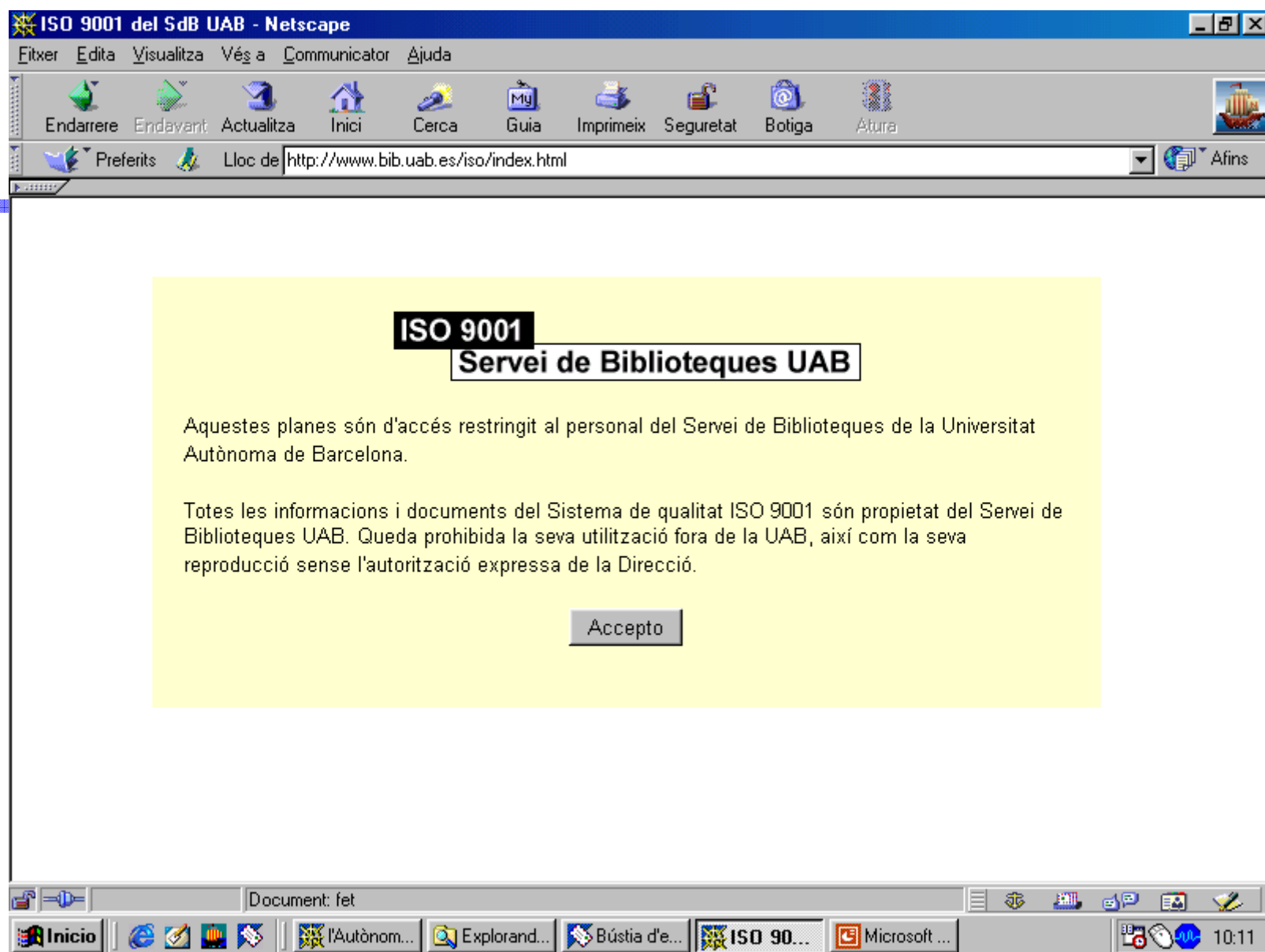
Servei de Biblioteques

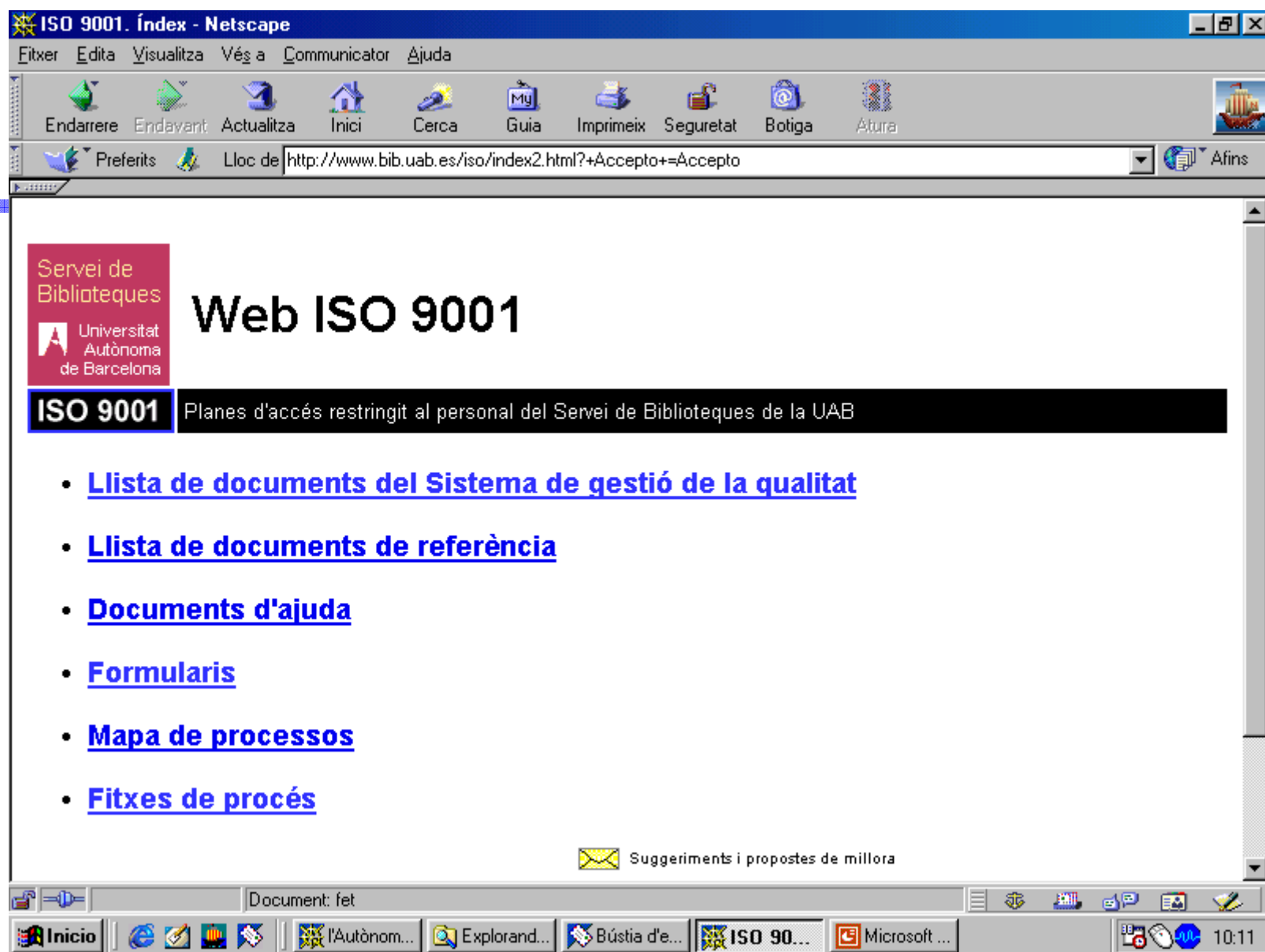
Universitat Autònoma de Barcelona

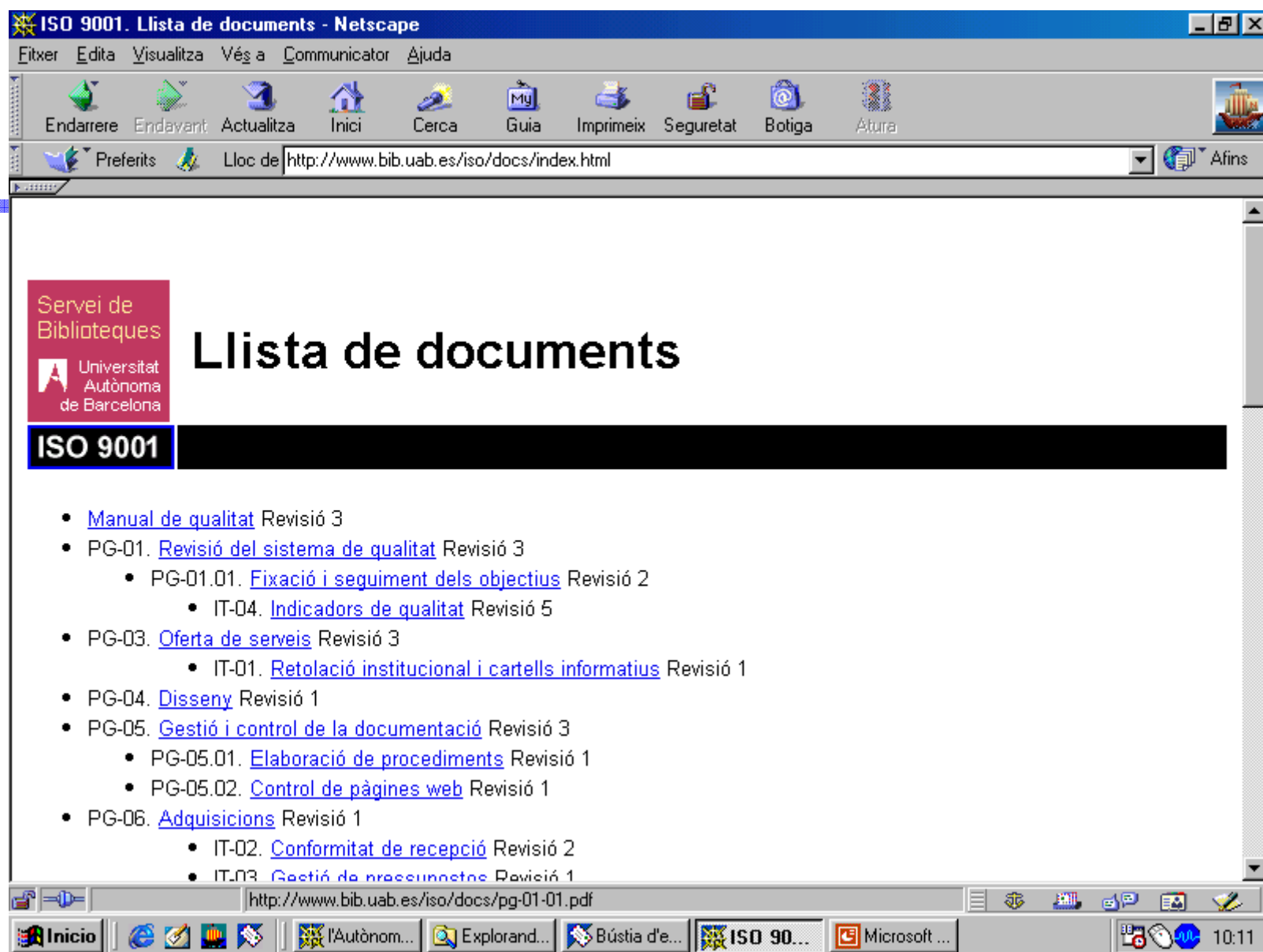
**Intranet Servei
de Biblioteques**

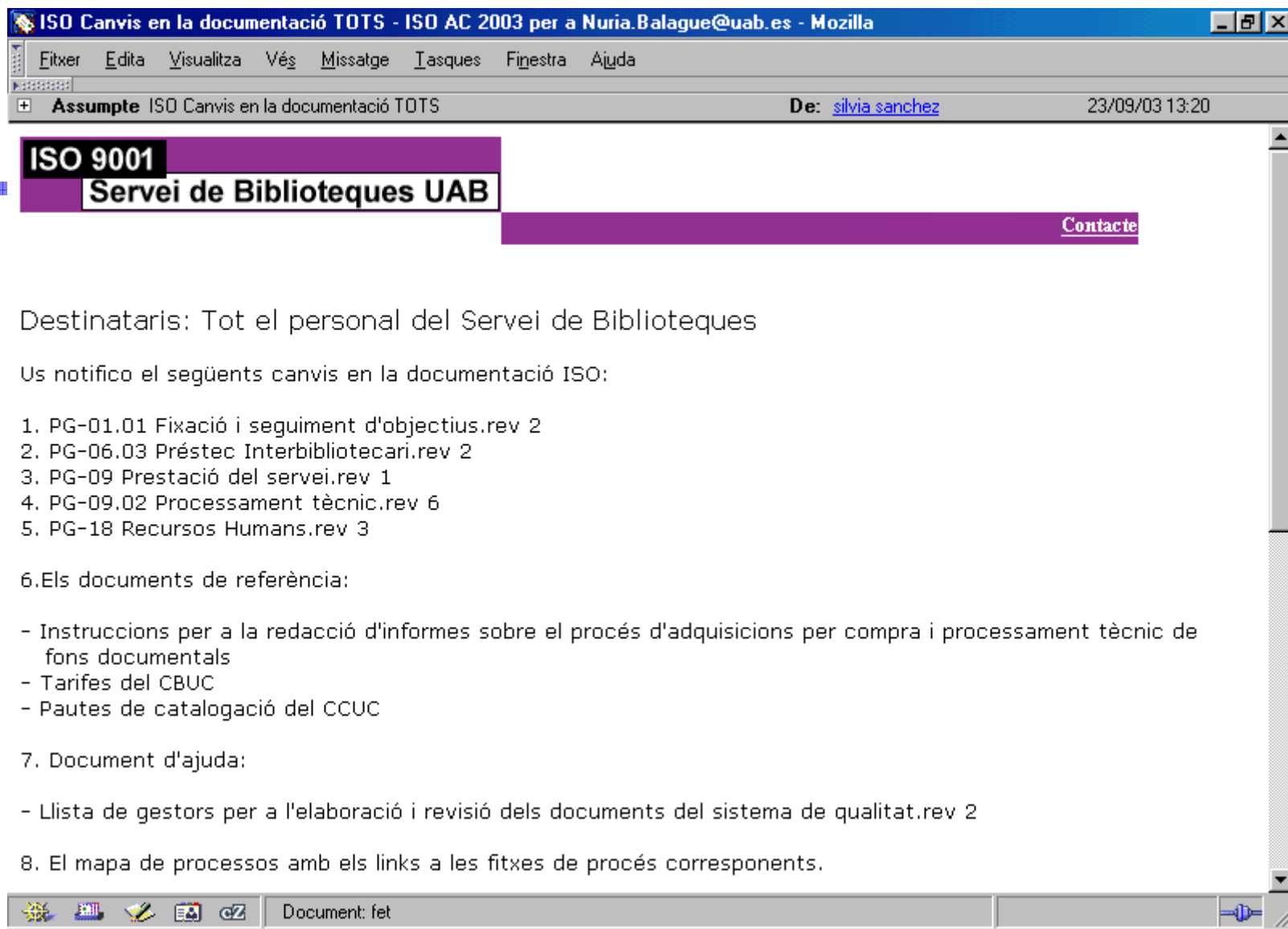


**Intranet
ISO**

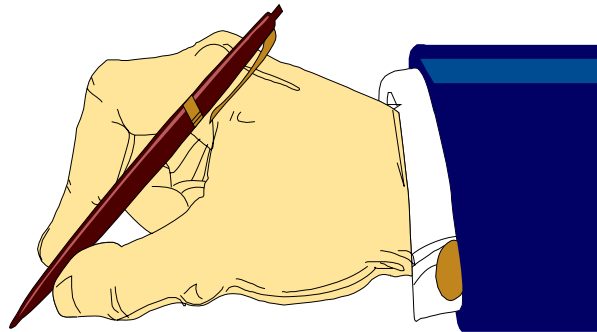








■ 5. Responsabilidad de la dirección



5.1 Compromiso de la dirección

Mantener un sistema de Gestión de la Calidad que permita

- alcanzar las expectativas de los usuarios
- cumplir con los compromisos asumidos en la Carta de Servicios
- garantizar la mejora continua de todos sus procesos a través de la participación de todo su personal en la implantación del sistema calidad.
- Mantener el sistema conforme con la norma UNE EN ISO 9001.

Instrumentos de planificación y seguimiento

- **Plan estratégico del Servei de Biblioteques 2003-2006**

<http://www.bib.uab.es/avaluacio/plaestrat.pdf>

- **Objetivos anuales**

<http://www.bib.uab.es/avaluacio/qisoobj.htm>

■ 6. Gestión de los recursos



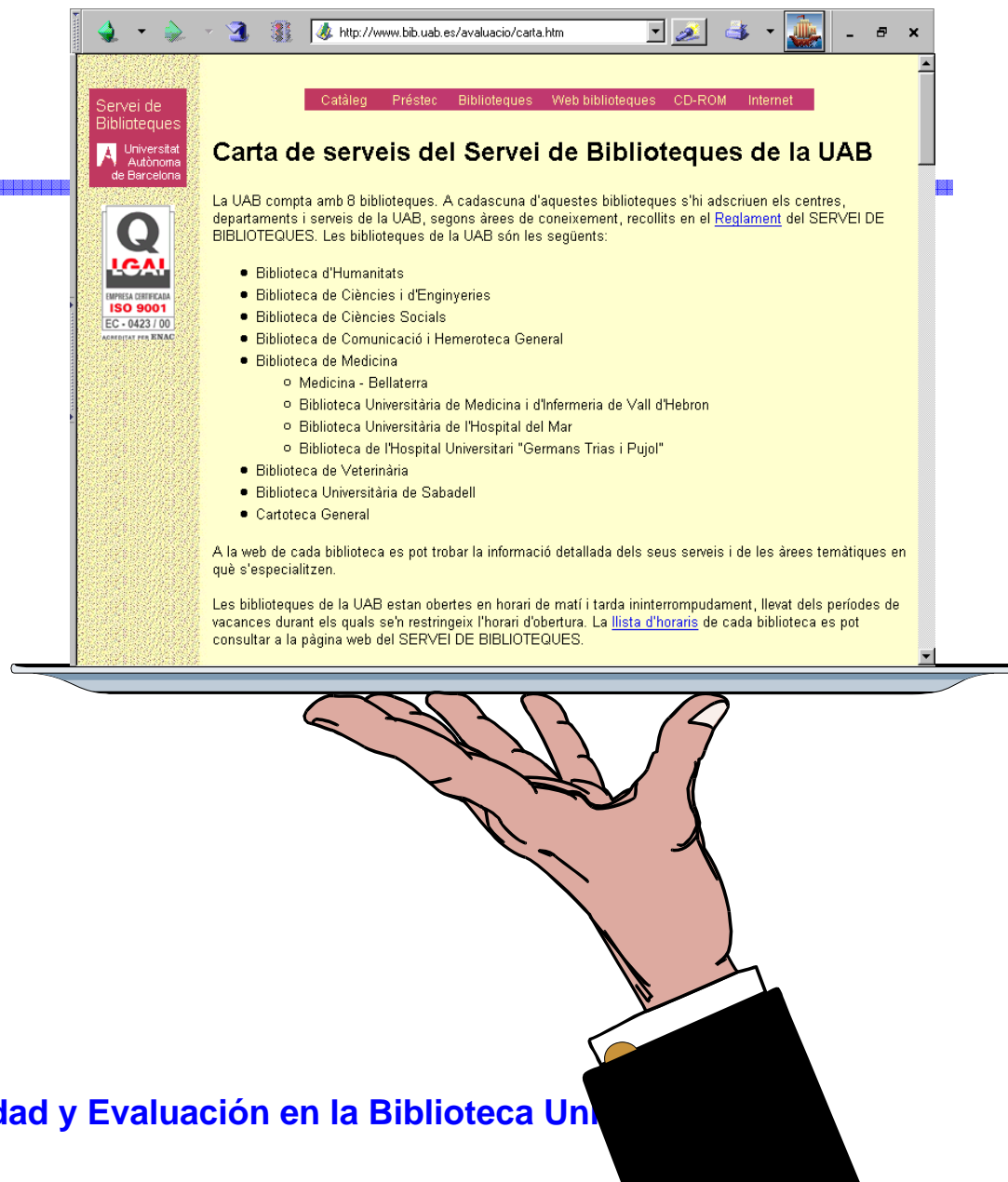
6.2. Recursos humanos

- Plan anual de formación

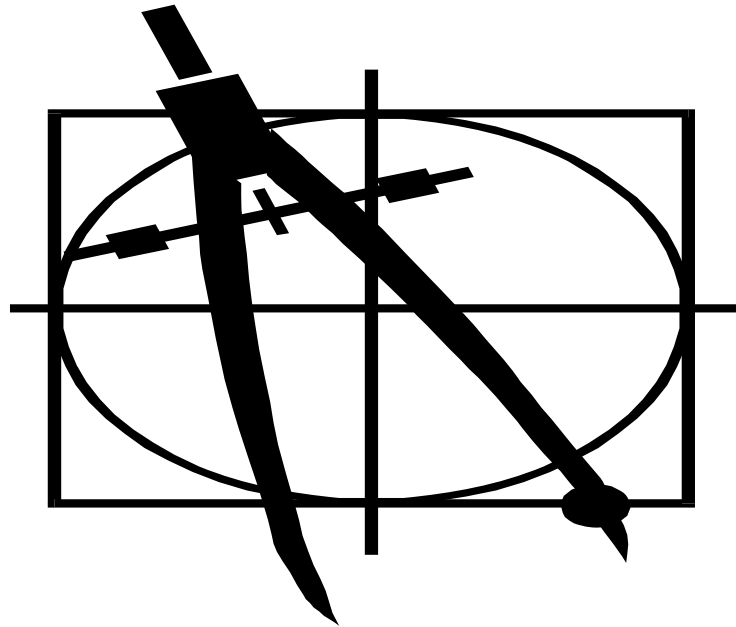


■ 7. Realización del producto



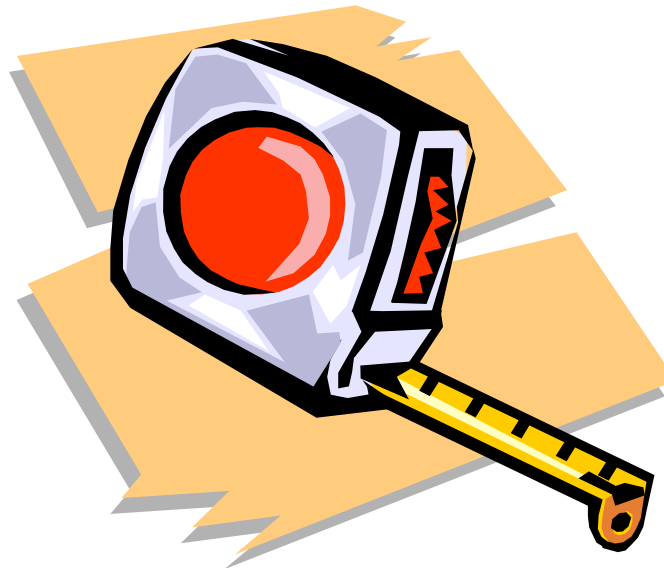


7.3 Diseño de nuevos servicios

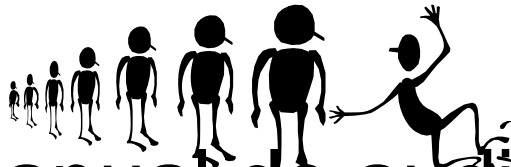


ISO 9001:2000

■ 8. Medición, análisis y mejora

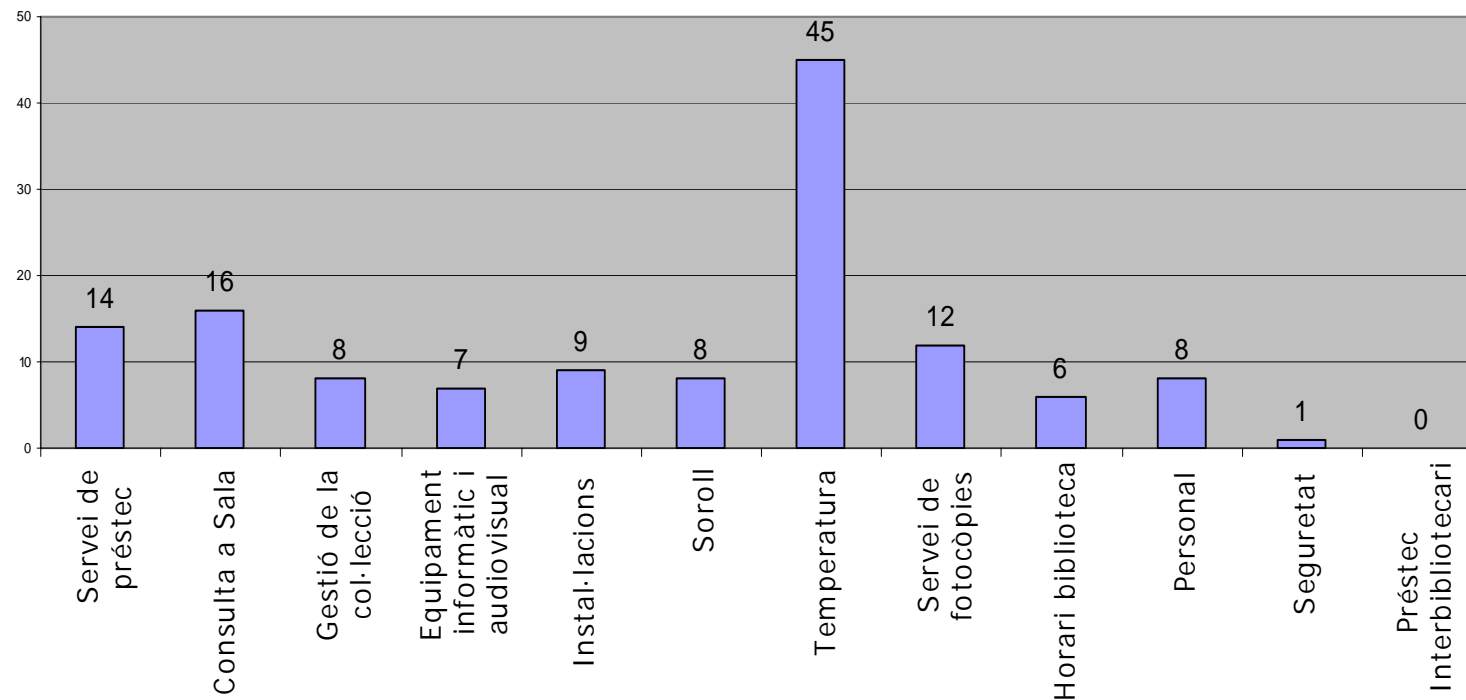


-
- 8.2.1. Encuestas de satisfacción de los usuarios
 - 8.2.2. Plan anual de auditorías internas



Gestión de sugerencias i quejas

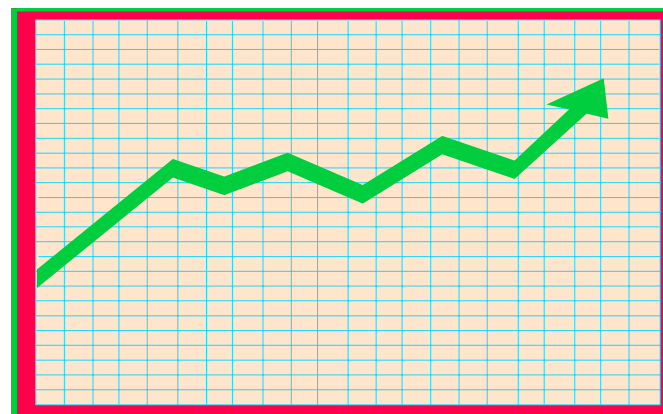
SUGGERIMENTS O QUEIXES PEL MOTIU QUE LES HA GENERAT



Indicadores de calidad

INDICADOR	PROCÉS A CONTROLAR	DOCUMENT DEL SISTEMA DE QUALITAT	NIVELL ADMISSIBLE	FREQÜÈNCIA CONTROL	RESPONSABLE CONTROL
Temps d'arribada dels documents	Proveïment de documents	PG-06 Adquisicions documentals	20 dies	Trimestral	Gestor d'adquisicions
Temps de processament	Processament tècnic dels documents	PG-09 Processament tècnic	5 dies	Trimestral	Gestor de catalogació
Temps d'arribada del document enquadernat	Enquadernació dels documents	PG-15 Enquadernació	30 dies	Semestral	Gestor de col·leccions

Triennal	1
Biennal	2
Anual	17
Semestral	1
Trimestral	7
Mensual	2
TOTAL INDICADORS	30





Retos y aprendizajes

Servei de Biblioteques de la UAB

Calidad y externalización

- Responsabilidad sobre el trabajo de “los otros”.
- Seguimiento exhaustivo de nuestros proveedores

Actividades y procesos

- Mejora de la planificación general gracias a la creación de un marco para definir, analizar y gestionar procesos y operaciones
- Supresión de costes inútiles debidos a procesos y actividades sin valor añadido
- Clarificación de estrategias, políticas, objetivos y métodos de trabajo

Implementación y tiempo

- Es sumamente importante que las personas dispongan de tiempo suficiente para asimilar la filosofía y la terminología ISO
- Un calendario excesivamente apretado puede comprometer todo el proceso.

Dependencia e independencia

- La ayuda de los consultores es importante al inicio del proceso pero es necesario coger el liderazgo cuando el sistema empieza a perfilarse.

Norma e interpretación

- La norma dice el qué pero no el cómo
- A pesar de que la interpretación de la norma pueda parecer a veces difícil, hay que pensar que siempre hay un camino, a menudo más fácil de lo que creíamos.

Indicadores y estándares

- Han de establecerse únicamente los indicadores necesarios y situarlos en puntos clave.
- Los estándares han de ser realistas: no "nos gustaría ofrecer" sino "podemos ofrecer".

Documentación o papeleo

- La documentación de los procesos y la sistematización de los registros de calidad, no son una dificultad, sino un buen instrumento de gestión para la toma de decisiones.
- La fama de sistema burocrático y pesado de la ISO se desvanece al ser gestionado por medio de una intranet
- Instrumento para agilizar la toma de decisiones.

Sistema de calidad y equipo de gestión

- Un sistema de gestión de la calidad solamente es perfecto si el equipo que lo alimenta y controla también lo es.
- Prevención de malos hábitos gracias a las auditorías sistemática.

Servicios y recursos

- La concepción de un sistema excelente, gestionado por un personal altamente cualificado y motivado, sólo puede paliar hasta cierto punto la falta de recursos documentales o tecnológicos actualizados.

Optimización y rutina

- En la actividad operativa es necesario mantener el rigor sin caer en la rutina.
- No debe abandonarse nunca la reflexión sobre las posibilidades de optimización porque, en mayor o menor medida, siempre existe una vía de progreso.

Sistema de calidad y entorno organizativo

- Las relaciones dentro de la organización pueden alterarse si únicamente nuestro servicio ha optado por la certificación.
- En la mayoría de los casos servirá para mejorar el prestigio del servicio entre los otros departamentos y servicios.
- Existe, sin embargo, el peligro que en algunos casos se interprete como una muestra de excesivo perfeccionismo.

Fracaso y progreso

- El impulso hacia delante lo conseguimos aprendiendo de las no-conformidades y de las acciones correctivas que implementamos.
- No se trata de aplicar únicamente soluciones puntuales sino de actuar teniendo en cuenta la globalidad del sistema.

Certificación y final de trayecto

- La obtención de la certificación no constituye un final de trayecto, sino el inicio de una dinámica nueva.
- Mayor conciencia de las necesidades de los usuarios.
- Incorporación del cambio y la innovación utilizando un sistema probado internacionalmente e intersectorialmente.

Sistema de calidad y marketing

- La certificación de calidad ISO 9001 ha de ser revalidada día a día por nuestros usuarios.
- El cambio y la evolución de nuestro sistema ha de estar en función del cambio y la evolución de las necesidades de nuestros usuarios. Idealmente, ha de ser capaz de adelantarse a ellas.

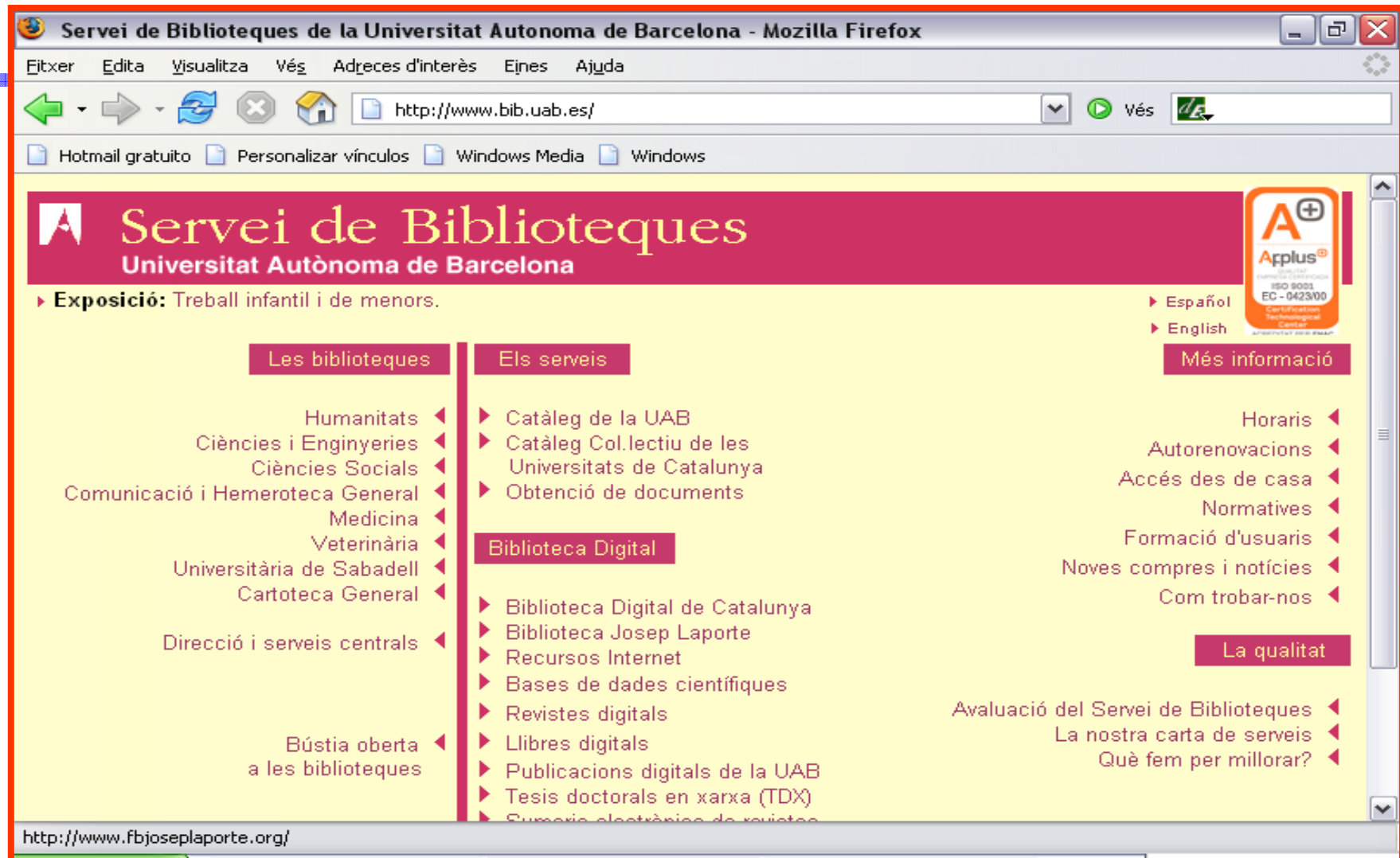


Más información

Servei de Biblioteques de la UAB

Página web del SERVEI DE BIBLIOTECUES UAB

<http://www.bib.uab.es>



Bibliografía

- Balagué, N. "La aplicación de la norma ISO 9002 en el Servei de Biblioteques de la UAB". *7as Jornadas Españolas de Documentación*. Bilbao: FESABID, 2000. p.517-527
- Balagué, N. Aplicación de las normas ISO 9000 en bibliotecas: La experiencia del Servicio de Bibliotecas de la UAB. *CalidadLatina.Com* n.014, octubre 2001. <http://www.calidadlatina.com/pub/014-OCT-01.pdf>
- Térmens, M. "Intranets para la gestión de una biblioteca: los flujos de información en un sistema de calidad ISO 9002", *7as Jornadas Españolas de Documentación*. Bilbao: FESABID, 2000. p. 607-612